

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Terhadap Pelanggan Service Sepeda Motor pada Dealer Yamaha Nusantara Motor Purbalingga)”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, orang, sarana fisik dan proses terhadap kepuasan pelanggan service sepeda motor pada Dealer Yamaha Nusantara Motor Purbalingga.

Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis data primer. Data diperoleh dari kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui ada pengaruh produk, promosi, orang, sarana fisik dan proses terhadap kepuasan pelanggan service sepeda motor dan tidak ada pengaruh harga dan tempat terhadap kepuasan pelanggan service sepeda motor.

Implikasi penelitian yaitu untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel bauran pemasaran dengan cara menjual produk-produk yang berkualitas dan orisinal, menjamin kestabilan harga agar dapat bersaing dengan bengkel sejenis, lebih menggiatkan promosi, melakukan training bagi para karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

SUMMARY

This research entitle :Influence promotion mix of service on consumers satisfaction (Survey on Customer Service Of Motorcyclein Dealer Yamaha Nusantara Motor Purbalingga). The purpose of the study to find out effect promotion mix such as product, price, place, personal selling, facility and processing to the partially and whole influence toservice on consumers satisfaction).

This research was conducted wit the primary data analysis methods. Data obtained from questionnaire. Analytical techniques use multiple linear regression analysis .

Base on the research show that product, price, place, personal selling, facility and processing have significance effect on service of consumers satisfaction.

Base on the conclussion have suggested that company sholud be increase marketing mix service especially only ready stock for original sparepart, price stability. Beside it the company must be high promotin activity, job training throught consumers service.